

MACRO ETAPA 3

# MAPA DE EMPATIA

QUANDO USAR?

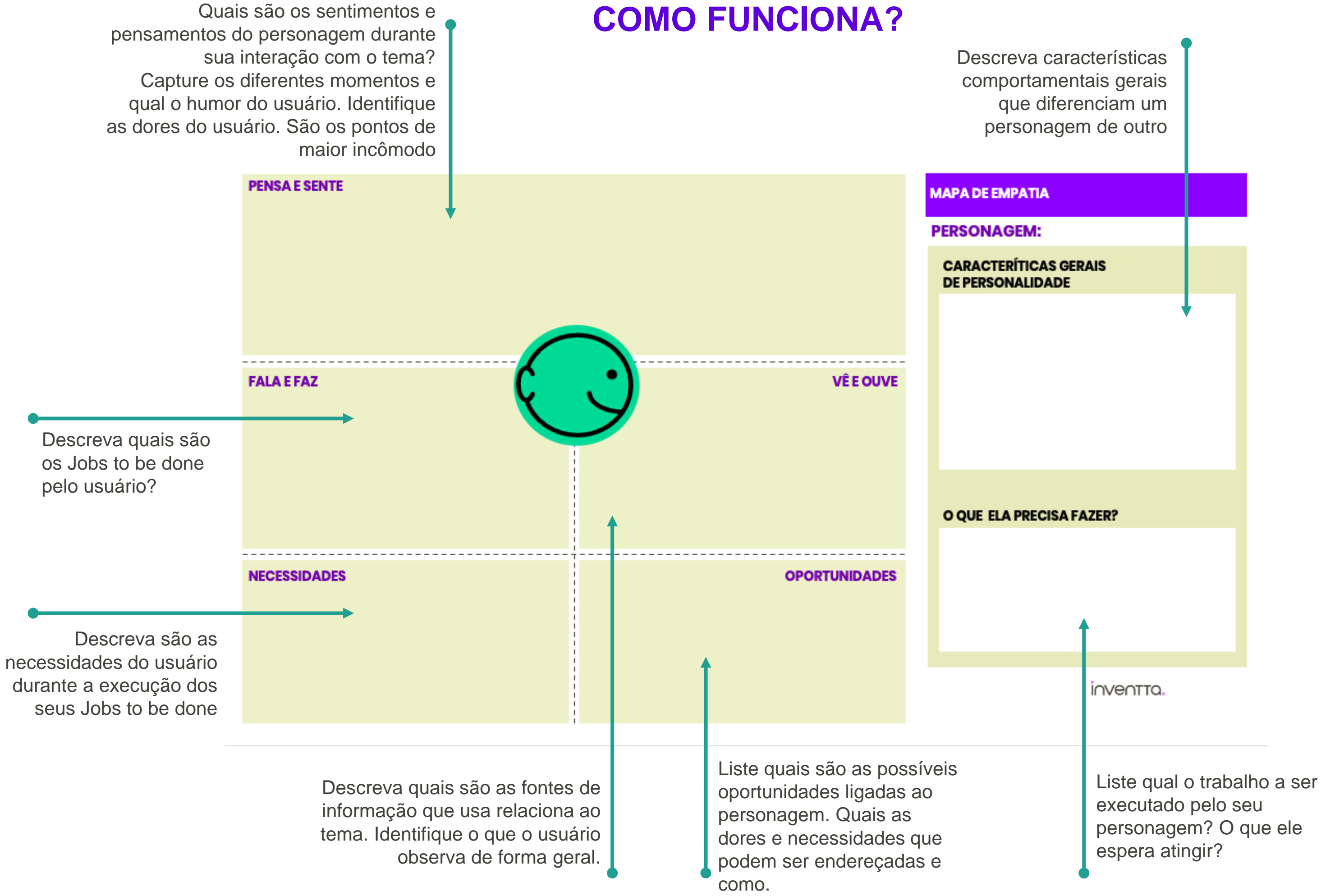
No momento de consolidação das informações capturadas das pesquisas para identificar personagens que interagem com o problema e suas características específicas.

INPUT → •

Informações das pesquisas

OUTPUT • →

- Personas caraterizadas
- Dores e necessidades de cada envolvido no tema
- Oportunidades



PENSA E SENTE

FALA E FAZ

NECESSIDADES

VÊ E OUVE

OPORTUNIDADES



MAPA DE EMPATIA

PERSONAGEM:

CARACTERÍSTICAS GERAIS  
DE PERSONALIDADE

O QUE ELA PRECISA FAZER?